

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian *E-Government*

E-Government adalah pemanfaatan teknologi dan komunikasi (TIK) untuk mendorong administrasi yang lebih efisien dan menghemat biaya, memfasilitasi peluang layanan informasi pemerintah, memberikan akses publik kepada masyarakat umum, dan menjadikan pemerintah lebih akuntabel kepada publik (Wawan Setiawan, 2017).

Menurut The World Bank Group Falih Suaedi (2010), *E-Government* merupakan upaya untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyampaian layanan publik yang lebih baik.

E-Government merupakan inovasi baru yang dapat meningkatkan tingkat pelayanan publik sekaligus meningkatkan keterlibatan masyarakat dan menerapkan efisiensi. Dengan kata lain, kemajuan dalam *E-Government* ini dapat mengarah pada tata pemerintahan yang baik mengharuskan layanan yang disediakan oleh pemerintah lebih akuntabel, prosesnya lebih transparan, memungkinkan akuntabilitas yang lebih besar, mencegah penyimpangan serta penyediaan layanan menjadi efektif dan efisien (Indriyani, 2016).

E-Government merupakan kegiatan elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi melalui *Wide Area Network*, Internet, dan *Mobile Computing* untuk menyelenggarakan penyelenggaraan pemerintahan tanpa memperhatikan batasan lokasi atau waktu dalam rangka optimalisasi regulasi, proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif. (Diah Rachma Aprianty, 2016).

Berdasarkan penjelasan beberapa definisi *E-Government* yang diberikan oleh para ahli dan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa *E-Government* berupaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. *E-Government* mencakup penggunaan berbagai platform digital, seperti *website*, aplikasi *mobile*, media sosial, dan layanan elektronik lainnya, untuk memudahkan masyarakat mengakses dan menggunakan layanan pemerintah. *E-Government* juga menggabungkan teknologi ke dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk pemrosesan data, pengelolaan sumber daya, dan pengambilan keputusan. (Antoni, D A Darius Muhammad & Muhamad, 2022).

2.1.2 Pengertian Pengembangan *E-Government*

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia tahun (2003), Pengembangan *E-Government* merupakan upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pemerintah harus menjalani proses

transformasi *E-Government* guna mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Melalui Pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah yaitu dengan cara :

- a. Optimalisasi pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan organisasi dan birokrasi;
- b. Jaringan sistem manajemen dan proses kerja akan dibentuk agar lembaga pemerintah dapat bekerja secara terintegrasi untuk memfasilitasi semua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

2.1.3 Tujuan *E-Government*

Menurut Anwar, Khoirul dan Asianti (2004), Tujuan *E-Government* ada 4 yaitu sebagai berikut:

1. Terjalannya hubungan elektronik antara pemerintah dan masyarakat, sehingga memungkinkan warga negara mengakses berbagai informasi dan layanan pemerintah.
2. Meningkatkan dan memperluas pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari yang sudah ada sebelumnya.
3. Mendorong pemerintahan yang baik dan transparan.
4. Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Tahun (2003) tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dalam hal ini *E-Government* diarahkan untuk mencapai 4 tujuan, antara lain;

1. Terwujudnya jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik (*website*) yang kualitas dan jangkauannya dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat diakses di seluruh wilayah, kapan saja, tanpa batasan waktu, dan dengan biaya yang terjangkau masyarakat.
2. Mengembangkan hubungan interaktif dengan dunia usaha (interaksi) dalam rangka mendorong pembangunan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Membangun mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara (transaksi) dan memfasilitasi dialog publik dengan masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Terwujudnya sistem pengelolaan dan proses kerja yang transparan dan efisien, kemudahan transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom (transformasi).

Berdasarkan hal tersebut di atas, tujuan *E-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik.

2.1.4 Klasifikasi *E-Government*

Menurut Richardus Eko Indrajid, (2016), dalam bukunya “*Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*” menjelaskan tipe relasi dalam *E-Government* dapat dibedakan dalam empat tipe sebagai berikut:

a. Government to Citizens (G-to-C)

Jenis penerapan G-to-C yang paling umum dalam *E-Government*, dimana pemerintah mengembangkan dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama meningkatkan interaksi masyarakat.

Dengan kata lain, tujuan utama pengembangan aplikasi *E-Government* G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan warganya melalui berbagai saluran akses, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan layanan sehari-hari.

b. Government to Business (G-to-B)

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah menciptakan lingkungan bisnis yang mendukung sehingga perekonomian negara dapat berfungsi dengan baik. Perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi negara dalam jumlah besar untuk menjalankan operasionalnya sehari-hari.

Selain itu, individu yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga negara terkait hak dan kewajiban organisasinya sebagai entitas pencari keuntungan. Perlunya hubungan baik antara pemerintah dan dunia usaha tidak hanya memudahkan dalam berwirausaha, namun banyak hal yang bisa diperoleh pemerintah jika terjalin hubungan interaksi dan kerjasama yang baik dengan pihak swasta.

c. *Government to Governments (G-to-G)*

Di era globalisasi, jelas bahwa setiap negara harus berkomunikasi satu sama lain secara lebih intensif setiap harinya. Kebutuhan interaksi sehari-hari antar pemerintah tidak hanya terbatas pada masalah diplomasi saja, namun juga memfasilitasi kerjasama antar negara dan entitas pemerintah (masyarakat, industri, perusahaan, dll) dalam menjalankan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan seterusnya.

d. *Government to Employees (G-to-E)*

Terakhir, aplikasi *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau pejabat publik yang bekerja sebagai pegawai negeri pada suatu organisasi.

2.1.5 Indikator Pengembangan *E-Government*

Berdasarkan temuan penelitian Harvard JFK School Government, ada tiga faktor keberhasilan yang harus dimiliki dan ditanggapi dengan serius agar konsep digitalisasi dapat diterapkan di sektor publik. Faktor keberhasilan tersebut adalah: *Support, Capacity, dan Value* (Indrajit, 2013).

1. *Support* (Dukungan)

Kata *support* berarti dukungan, dan elemen pertama dan terpenting yang harus dimiliki pemerintah adalah dukungan dari berbagai tingkat pejabat publik dan politik dalam rangka menerapkan konsep *E-Government*, bukan sekadar mengikuti tren. Berbagai inisiatif pengembangan dan pengembangan *E-Government* akan sulit dilaksanakan tanpa adanya unsur “kemauan politik” dari pemerintah. Yang dimaksud dengan dukungan bukan sekedar kata-kata saja, melainkan juga sebagai berikut:

- a. Disepakati bahwa kerangka *E-Government* merupakan salah satu kunci keberhasilan negara dalam mewujudkan visi dan misi negara, dan hal tersebut harus diprioritaskan.
- b. Konsep *E-Government* disosialisasikan secara luas ke seluruh masyarakat melalui berbagai cara yang positif.

2. *Capacity* (Sumber Daya)

Komponen kapasitas merupakan komponen kemampuan atau pemberdayaan pemerintah daerah dalam mewujudkan visi *E-*

Government. Dalam konteks ini, pemerintah harus mempunyai tiga hal dengan unsur-unsur berikut:

- a. Sumber daya yang cukup untuk menjalankan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama melibatkan waktu yang berhubungan dengan keuangan atau finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang tepat guna, karena fasilitas ini merupakan 50% kunci keberhasilan *penerapan E-Government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan untuk memungkinkan penerapan *E-Government* sesuai dengan prinsip manfaat yang diharapkan.

3. Value (Manfaat)

Dukungan dan sumber daya merupakan dua aspek pemerintah sebagai penyedia layanan yang disebutkan di atas. Dalam hal ini masyarakat, bukan pemerintah, yang menentukan tingkat keuntungan dari *E-Government*. Oleh karena itu, pemerintah harus sangat berhati-hati dalam menentukan aplikasi *E-Government* mana yang harus diprioritaskan agar benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

2.1.6 Indikator Keberhasilan *E-Government*

Rianto, Budi dkk (2012) mengatakan ada 4 indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu;

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data
2. Ketersediaan data dan informasi untuk kebutuhan promosi daerah

3. Akses terhadap aplikasi *E-Government* untuk membantu pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Tersedianya aplikasi dialog publik untuk meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan swasta, dan antara pemerintah dengan masyarakat umum melalui *email*, SMS, dan konferensi jarak jauh (*teleconference*).

2.1.7 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) pasal (1) tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Menurut Indriyati dan Hayat (2015), Pelayanan Publik adalah pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan yang profesional dan bermutu tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Sinambela (2014), Setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah orang yang masing-masing terlibat dalam suatu kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kelompok atau unit yang

memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berkaitan secara fisik dengan suatu produk, dianggap sebagai pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian Pelayanan Publik yang diberikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik diselenggarakan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik harus menghormati hak asasi manusia dan memperlakukan seluruh masyarakat secara adil dan setara. Pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan pelayanan lainnya yang disediakan oleh pemerintah dan lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada umumnya merupakan contoh pelayanan publik.

2.1.8 Jenis Pelayanan Publik dalam *E-Government*

Adapun beberapa jenis pelayanan *E-Government* menurut Richardus Eko Indrajit (2016), yakni sebagai berikut:

1. Publikasi (*Publish*)

Jenis Pelayanan ini hanya menyediakan komunikasi satu arah. Sebagaimana disampaikan Richardus Eko Indrajit, komunikasi satu arah terjadi pada bagian penerbitan, dimana masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat secara langsung bebas mengakses data dan informasi pemerintah dengan menggunakan internet yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

2. Interaksi (*Interact*)

Jenis pelayanan tingkat interaktif ini memungkinkan pemerintah dan pihak lain berkomunikasi dua arah. Ada dua cara untuk mengimplementasikan layanan interaktif ini: yang pertama dalam bentuk portal, dimana situs terkait menyediakan fungsi pencarian bagi mereka yang mencari data atau informasi tertentu. Kedua, pemerintah menyediakan saluran dimana masyarakat dapat berkomunikasi dengan berbagai pihak yang berkepentingan, baik secara langsung (melalui *chatting, teleconference, web-TV*, dan sebagainya) maupun secara tidak langsung (melalui *email, frequent ask question, newsletter, mailing list* dan lain sebagainya).

3. Transaksi (*Transact*)

Pelayanan ini selain memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan pihak lain, pelayanan jenis ini juga dapat melakukan transaksi. Lapisan ini melibatkan interaksi dua arah, mirip dengan kelas interaksi, namun ada transaksi yang melibatkan transfer uang dari satu pihak ke pihak lain (tidak gratis; masyarakat harus membayar layanan yang disediakan oleh pemerintah atau mitranya).

2.1.9 Pengertian Informasi Publik

Dalam bahasa sehari-hari, istilah informasi dapat berarti segala sesuatu yang dapat dikomunikasikan dan kemudian disampaikan kepada orang lain, baik melalui bahasa lisan maupun media informasi. Definisi informasi ada tiga. Yang pertama adalah informasi sebagai proses yang

mengungkapkan tindakan sadar. Kedua, anggap informasi sebagai pengetahuan. Ketiga, objek atau representasi pengetahuan yang sebenarnya adalah makna informasi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Tahun (2008) tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai berikut :

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan/atau badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.”

Menurut Suryanto dalam Ade Suhendar, (2010), Informasi Publik yaitu data berupa catatan sejarah yang dicatat dan disimpan tanpa tujuan apapun dan segera diambil untuk pengambilan keputusan atau data yang ditempatkan pada konteks yang lebih bermanfaat dan bermakna dikomunikasikan kepada penerimanya untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan penjelasan mengenai pengertian Informasi Publik yang disampaikan oleh beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Informasi Publik harus mudah diakses oleh masyarakat, transparan, dan akuntabel sehingga masyarakat dapat memperoleh akses dan manfaat dari informasi tersebut. Hak privasi dan keamanan individu juga harus dilindungi, dan pengumpulan, pemrosesan, dan penyebaran informasi harus

mematuhi pedoman hukum dan etika. Informasi publik dapat berupa dokumen pemerintah, laporan keuangan, data statistik, kebijakan publik, dan hal-hal lain yang dianggap cukup penting untuk dipublikasikan dan dapat diakses oleh masyarakat umum.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk mencegah terjadinya kesamaan penelitian yang dapat merugikan pihak terkait, maka penelitian ini menjelaskan data perbandingan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dituangkan dalam tinjauan pustaka. Beberapa hasil penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Exsal Pelopin (2022)	Analisis Pengembangan <i>E-Government</i> melalui Layanan Informasi Publik di Diskominfo Kota Kupang	Penelitian yang akan dilakukan bersifat kualitatif yaitu menggunakan pendekatan analisis deskriptif yang mana metode ini memberikan gambaran dan pemaparan terhadap fenomena ataupun gambaran situasi yang berdasarkan	Hasil terkait Penerapan <i>E-Government</i> terdapat kendala dalam hal sumber daya manusia (SDM), finansial dan infrastruktur. Adapun keterbatasan penelitian yaitu waktu penelitian dilakukan hanya berlangsung selama 2 minggu.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			data-data yang ada.	
2	Juliasti Surdin (2016)	Analisis Kelayakan Implementasi <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrarian Di Kabupaten Pinrang	Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Jenis dan Sumber Data, yakni Data Primer, dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan Data, yang digunakan teknik gabungan wawancara, kuisisioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data, data-data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase dan di bahas dengan menggunakan gap analisis (analisis kesenjangan).	hasil terkait penerapan <i>E-Government</i> di kabupaten Pinrang belum ada dukungan dari Pemerintah Daerah, kesiapan Sumber Daya Manusia pada penerapan <i>E-Government</i> sudah mendukung sebab aparat telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam menggunakan peralatan IT, kesiapan infrastruktur sudah memadai dengan tersedianya <i>hardware</i> dan <i>software</i> yang mendukung.

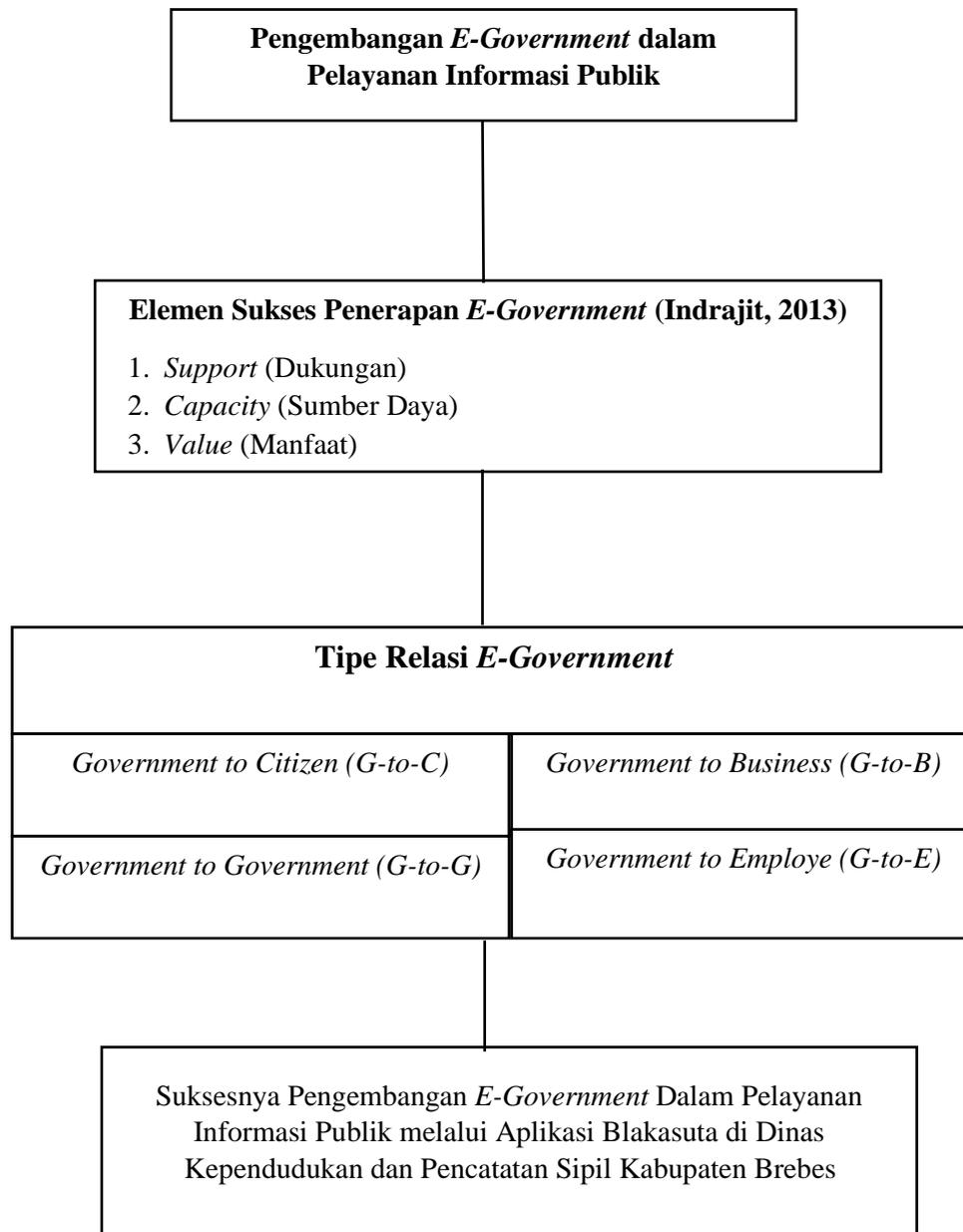
No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
3	Ahmad Aziz Nur Ilham, dan Nugrahaeni Arumsari (2021)	Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis <i>Electronical Government</i> Melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes	metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, Uji validitas data menggunakan triangulasi, sumber dan teknnik analisis data peneliti menggunakan analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	hasil terkait penerapan <i>E-Government</i> adanya hambatan pada faktor internal yaitu kurangnya sumber daya manusia, permasalahan jaringan internet, sedangkan faktor penghambat eksternal yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi dan faktor geografis.
4	Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani,	Upaya Pengembangan <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Publik Pada	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif	dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan <i>E-Government</i> di Dinas

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
	dan Sarwono (2015)	Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang	dengan pendekatan kualitatif	Koperasi dan UKM Kota Malang yaitu mengenai infrastruktur yang dimiliki belum sesuai dengan kebutuhan karena beberapa infrastruktur masih dalam penambahan, sumber daya finansial tidak ada kendala dalam artian dana yang diperlukan sudah tercukupi, kualitas pelayanan kurang baik.
5	Sekar Asih Handayani (2022)	Implementasi <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Pada Era New Normal	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa	Faktor penghambat dalam implementasi <i>E-Government</i> melalui aplikasi SiPaduko pada Dukcapil Kota Jambi yaitu: a) jaringan tidak stabil, b). Masyarakat kurang memahami teknologi, c)

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			wawancara, observasi dan dokumentasi.	Server eror/penuh, d) Mindset masyarakat

Sumber: data diolah (2023)

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir